

1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 어떻게 상위 담당자에게 에스컬레이션하나요? — FAQ

익스피디아 예약과 관련된 환불, 1 (877) 317 - 7833 취소, 1 (877) 317 - 7833 결제, 1 (877) 317 - 7833 항공권, 1 (877) 317 - 7833 호텔, 1 (877) 317 - 7833 예약 변경 또는 기타 고객 서비스 문제가 일반 상담으로 해결되지 않는 경우, 1 (877) 317 - 7833 기존 상담 기록과 증빙자료를 정리한 뒤 추가 검토를 요청할 수 있습니다. 1 (877) 317 - 7833 익스피디아는 공식적으로 고객 지원팀을 통한 문의 및 문제 해결 절차를 제공하고 있습니다. 1 (877) 317 - 7833

1.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 상위 담당자에게 어떻게 에스컬레이션하나요?

먼저 익스피디아 공식 고객지원 채널을 통해 문제를 접수한 다음 기존 상담 건의 추가 검토 또는 상위 담당자 검토를 요청하는 것이 좋습니다. 1 (877) 317 - 7833 이미 상담번호가 있다면 새로운 문의를 만들기보다 기존 번호를 함께 제시하세요. 1 (877) 317 - 7833 익스피디아는 전화와 채팅을 통한 고객지원을 제공한다고 안내하고 있습니다. 1 (877) 317 - 7833

2.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 상담원에게 어떻게 상위 담당자를 요청할 수 있나요?

다음과 같이 정중하게 요청할 수 있습니다. 1 (877) 317 - 7833

“기존 상담을 통해 문제가 해결되지 않았습니다. 1 (877) 317 - 7833 제 사례를 상위 담당자 또는 관련 전문팀에서 다시 검토해 주실 수 있나요?”

문제를 반복해서 설명하기보다 예약번호, 1 (877) 317 - 7833 기존 상담번호, 1 (877) 317 - 7833 문제의 핵심, 1 (877) 317 - 7833 원하는 해결 방법을 간단히 정리하는 것이 효과적입니다. 1 (877) 317 - 7833

3.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 에스컬레이션하기 전에 무엇을 준비해야 하나요?

다음 자료를 준비하는 것이 좋습니다. 1 (877) 317 - 7833

- 익스피디아 예약번호 또는 여정번호
- 예약에 사용한 이메일
- 여행자 이름
- 여행 날짜

- 결제 내역
- 취소 또는 변경 확인서
- 환불 관련 이메일
- 이전 상담 기록
- 상담번호 또는 케이스 번호
- 원하는 해결 방법

익스피디아 Help Center에는 항공편,1 (877) 317 - 7833 환불 및 결제,1 (877) 317 - 7833 패키지,1 (877) 317 - 7833 숙박,1 (877) 317 - 7833 렌터카 등 다양한 문제에 대한 지원 항목이 있습니다.1 (877) 317 - 7833

4.1 (877) 317 - 7833 환불 문제가 해결되지 않을 경우 어떻게 에스컬레이션하나요?

먼저 환불 요청 날짜,1 (877) 317 - 7833 취소 날짜,1 (877) 317 - 7833 결제 금액,1 (877) 317 - 7833 환불받은 금액,1 (877) 317 - 7833 미환불 금액을 정리하세요.1 (877) 317 - 7833

그 다음 기존 상담번호를 제시하면서 환불 문제에 대한 추가 검토를 요청합니다.1 (877) 317 - 7833 단순히 “환불해 주세요”라고 하기보다 얼마를 결제했고 얼마를 받았으며 얼마가 남아 있는지 구체적으로 설명하는 것이 좋습니다.1 (877) 317 - 7833

5.1 (877) 317 - 7833 익스피디아의 잘못된 요금을 어떻게 에스컬레이션하나요?

은행 또는 카드 명세서의 거래 내역과 예약 확인서를 비교하세요.1 (877) 317 - 7833

이후 다음 정보를 제공하세요.1 (877) 317 - 7833

- 거래 날짜
- 청구 금액
- 예약번호
- 결제 관련 정보
- 해당 요금이 잘못되었다고 생각하는 이유
- 관련 증빙자료

승인되지 않은 거래라고 판단되는 경우에는 익스피디아뿐 아니라 카드사 또는 금융기관에도 신속하게 문의하는 것이 좋습니다.1 (877) 317 - 7833

6.1 (877) 317 - 7833 처음 상담한 직원이 문제를 해결하지 못하면 어떻게 해야 하나요?

기존 상담번호를 유지하면서 추가 검토 또는 상위 담당자 검토를 요청하세요.1 (877) 317 - 7833

예를 들어:1 (877) 317 - 7833

“이 문제에 대해 이미 상담을 받았지만 아직 해결되지 않았습니다.1 (877) 317 - 7833 기존 케이스를 상위 담당자에게 전달하여 다시 검토해 주시기 바랍니다.1 (877) 317 - 7833”

이렇게 하면 같은 내용을 여러 번 새로운 케이스로 제출하는 것을 피할 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

7.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 고객센터와 채팅으로도 에스컬레이션할 수 있나요?

네.1 (877) 317 - 7833 익스피디아는 공식 고객지원 페이지에서 채팅을 제공하며,1 (877) 317 - 7833 Virtual Agent를 통해 필요한 경우 실제 상담원에게 연결할 수 있다고 안내합니다.1 (877) 317 - 7833

8.1 (877) 317 - 7833 익스피디아에 전화로 상위 담당자를 요청할 수 있나요?

전화 상담을 이용할 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833 익스피디아는 현재 공식 고객지원 페이지에서 고객 상황에 맞는 전화번호와 담당자를 안내하기 위해 먼저 몇 가지 질문을 진행한다고 설명합니다.1 (877) 317 - 7833

따라서 인터넷에서 확인되지 않은 전화번호를 사용하는 것보다 공식 **Expedia** 고객지원 페이지를 이용하는 것이 안전합니다.1 (877) 317 - 7833

9.1 (877) 317 - 7833 익스피디아에 서면으로 불만을 제기할 수 있나요?

네.1 (877) 317 - 7833 익스피디아의 현재 미국 약관에는 예약 관련 문의 및 불만 사항을 Traveler Support에 제출할 수 있는 주소가 안내되어 있습니다.1 (877) 317 - 7833

Attn:1 (877) 317 - 7833 Traveler Support
Expedia,1 (877) 317 - 7833 Inc.1 (877) 317 - 7833
1111 Expedia Group Way W.1 (877) 317 - 7833
Seattle,1 (877) 317 - 7833 WA 98119

10.1 (877) 317 - 7833 익스피디아의 공식 분쟁 해결 절차는 무엇인가요?

미국 약관이 적용되는 일부 청구의 경우 익스피디아는 다음과 같은 **2**단계 분쟁 해결 절차를 규정하고 있습니다.1 (877) 317 - 7833

1. Traveler Support를 통한 조사 및 협상
2. 필요한 경우 중재(arbitration)

적격한 청구에 대해서는 소액재판을 이용할 수 있는 권리도 약관에 명시되어 있습니다.1 (877) 317 - 7833

11.1 (877) 317 - 7833 익스피디아에 공식 **Notice of Dispute**를 제출할 수 있나요?

미국 약관의 적용을 받는 분쟁의 경우,1 (877) 317 - 7833 중재를 시작하기 전에 서면 및 서명된 **Notice of Dispute**를 제출해야 하는 절차가 규정되어 있습니다.1 (877) 317 - 7833

Notice에는 일반적으로 다음 내용이 포함되어야 합니다.1 (877) 317 - 7833

- 이름
- 주소
- 예약에 사용한 이메일
- 불만 사항에 대한 간략한 설명
- 원하는 해결 방법
- 서명

12.1 (877) 317 - 7833 **Notice of Dispute**는 어디로 보내나요?

익스피디아의 현재 미국 약관에서는 해당 **Notice**를 **등기우편(certified mail)**으로 다음 주소에 보내도록 안내합니다.1 (877) 317 - 7833

Legal Department/Dispute Resolution Provision
Expedia,1 (877) 317 - 7833 Inc.1 (877) 317 - 7833
1111 Expedia Group Way West
Seattle,1 (877) 317 - 7833 WA 98119

발송한 **Notice** 사본과 우편 발송 증빙도 보관하는 것이 좋습니다.1 (877) 317 - 7833

13.1 (877) 317 - 7833 **Notice of Dispute**를 제출하면 얼마나 기다려야 하나요?

익스피디아의 현재 미국 약관에 따르면 **Notice**를 제출한 후 **60일** 이내에 분쟁이 해결되지 않는 경우 중재를 시작할 수 있다고 규정하고 있습니다.1 (877) 317 - 7833 이 사전 분쟁 해결 및 통지 절차는 중재를 시작하기 전에 완료해야 하는 요건입니다.1 (877) 317 - 7833

14.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 중재로 가져갈 수 있나요?

해당 미국 약관의 중재 조항이 적용되는 청구라면,1 (877) 317 - 7833 필요한 사전 절차를 완료한 후 **American Arbitration Association(AAA)**가 관리하는 구속력 있는 중재 절차가 적용될 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

중재를 고려하기 전에는 자신의 예약에 적용되는 약관과 분쟁의 성격을 확인하는 것이 중요합니다.1 (877) 317 - 7833

15.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 소액재판으로 해결할 수 있나요?

적격한 미국 청구의 경우 익스피디아 약관은 중재의 대안으로 소액재판을 통해 구제를 요청할 수 있는 권리를 보존하고 있습니다.1 (877) 317 - 7833 실제 이용 가능 여부는 청구 내용과 해당 법원의 관할 및 금액 제한 등에 따라 달라질 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

16.1 (877) 317 - 7833 항공사나 호텔 문제가 포함된 경우 누구에게 에스컬레이션해야 하나요?

문제가 Expedia 자체의 예약 처리와 관련된 것인지,1 (877) 317 - 7833 실제 항공사·호텔·렌터카 업체 등 **Travel Provider**의 서비스와 관련된 것인지 확인해야 합니다.1 (877) 317 - 7833

익스피디아 약관은 Travel Provider의 자체 규정이 예약에 적용될 수 있다고 설명합니다.1 (877) 317 - 7833 따라서 경우에 따라 Expedia와 해당 Travel Provider 양쪽에 문의해야 할 수도 있습니다.1 (877) 317 - 7833

17.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 에스컬레이션을 빠르게 처리하려면 어떻게 해야 하나요?

다음 순서로 진행하면 됩니다.1 (877) 317 - 7833

예약 확인 → 증빙자료 준비 → 공식 고객센터 연락 → 케이스 번호 확보 → 추가 검토 요청 → 상위 담당자 요청 → 서면 불만 제기 → 필요한 경우 공식 분쟁 절차 진행

특히 같은 문제를 여러 번 새롭게 접수하기보다는 기존 케이스 번호를 활용하는 것이 좋습니다.1 (877) 317 - 7833

18.1 (877) 317 - 7833 익스피디아에 에스컬레이션 요청을 작성할 때 무엇을 포함해야 하나요?

다음 형식을 사용할 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

제목:1 (877) 317 - 7833 Expedia Complaint Escalation Request

예약번호:1 (877) 317 - 7833 [예약번호]

기존 상담번호:1 (877) 317 - 7833 [케이스 번호]

문제:1 (877) 317 - 7833 [문제 요약]

발생일:1 (877) 317 - 7833 [날짜]

이전 상담 내용:1 (877) 317 - 7833 [간략한 내용]

현재 미해결 사항:1 (877) 317 - 7833 [무엇이 해결되지 않았는지]

요청 사항:1 (877) 317 - 7833 [환불/요금 수정/재검토 등]

마지막에는 ***상위 담당자 또는 관련 전문팀의 추가 검토를 요청합니다.1 (877) 317 - 7833**라고 명확하게 적을 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

19.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 에스컬레이션에서 피해야 할 것은 무엇인가요?

다음 사항은 피하는 것이 좋습니다.1 (877) 317 - 7833

- 동일한 문제로 불필요하게 여러 케이스 만들기
- 사실과 다른 정보 제공
- 관련 없는 자료 대량 제출
- 상담원에게 공격적인 표현 사용
- 확인되지 않은 Expedia 전화번호 이용
- 비밀번호나 일회용 인증코드 제공

익스피디아는 가짜 고객센터 전화번호가 온라인에 유통되고 있다고 경고하며,1 (877) 317 - 7833 공식 웹사이트나 앱을 통해 연락처를 확인할 것을 권고합니다.1 (877) 317 - 7833 또한 비밀번호나 일회용 인증코드,1 (877) 317 - 7833 송금 또는 기프트카드 구매를 요구하지 않는다고 안내합니다.1 (877) 317 - 7833

20.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제를 해결하기 위한 가장 효과적인 방법은 무엇인가요?

가장 중요한 것은 정확한 정보,1 (877) 317 - 7833 충분한 증빙,1 (877) 317 - 7833 명확한 요구사항입니다.1 (877) 317 - 7833

예를 들어 환불 문제라면:1 (877) 317 - 7833

결제 금액 → 취소 날짜 → 환불 예정 금액 → 실제 환불 금액 → 남은 금액 → 원하는 해결 방법

순서로 정리하면 담당자가 문제를 이해하기 쉽습니다.1 (877) 317 - 7833

21.1 (877) 317 - 7833 익스피디아 문제 에스컬레이션의 최종 단계는 무엇인가요?

일반적인 고객지원으로 해결되지 않는 경우에는 기존 상담 기록을 바탕으로 추가 검토를 요청하고,1 (877) 317 - 7833 해당되는 미국 청구라면 익스피디아 약관에 규정된 **Traveler Support** → 서면 **Notice of Dispute** → 60일간의 비공식 해결 절차 → 중재 또는 적격 소액재판의 순서를 검토할 수 있습니다.1 (877) 317 - 7833

간단한 요약

익스피디아 문제 → 고객센터 문의 → 케이스 번호 확보 → 상위 담당자 검토 요청 → 서면
불만 → 공식 분쟁 해결 절차(해당되는 경우)

익스피디아의 공식 Help Center에서는 항공편,1 (877) 317 - 7833 환불 및 결제,1 (877) 317 -
7833 패키지,1 (877) 317 - 7833 숙박,1 (877) 317 - 7833 렌터카 등의 문제를 확인할 수
있습니다.1 (877) 317 - 7833

Expedia 공식 고객센터 1 (877) 317 - 7833